TIAC

the tourismcongress

AITC

le congrèstouristique



Thank You to our Presenting Partners
Merci à tous nos commanditaires

PLATINUM PARTNERS / PARTENAIRES PLATINE
















GOLD PARTNERS / PARTENAIRES OR





SILVER PARTNER / PARTENAIRE ARGENT







The World's Biggest Hotel Family℠

BRONZE PARTNER / PARTENAIRE BRONZE



MESSAGE FROM THE CO-CHAIRS / MESSAGE DES CO-PRÉSIDENTS

On behalf of everyone at TIAC, it is our pleasure to welcome you to the National Capital Region for the 2012 Tourism Congress.

We hope that over the next few days, you will find the sessions informative and the networking opportunities productive.

Thank you for your participation and enjoy your stay in the national capital region.

Au nom de toute l'équipe de l'AITC, nous avons le plaisir de vous souhaiter la bienvenue dans la Région de la capitale nationale pour l'édition 2011 du Congrès touristique.

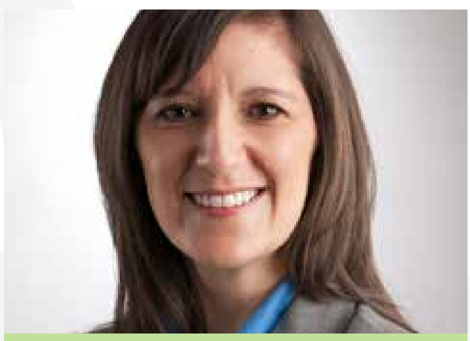
Nous espérons que vous trouverez les séances et les possibilités de réseautage offertes au cours des prochains jours informatives et productives.

Nous vous remercions pour votre participation au Sommet et nous vous souhaitons un agréable séjour dans la région de la capitale nationale.



Gisèle Danis

Vice President, Marketing for Tourism Calgary / *Vice-présidente, marketing, Tourism Calgary*



Carol-Ann Gilliard

Chief Executive Officer, Hospitality Newfoundland and Labrador / *Chef de la direction, Hospitality Newfoundland and Labrador*

YOW WOW

Ottawa International Airport is ranked number one in North America for customer service, and Ottawa itself is one of the country's most popular visitor and convention destinations. Welcome!

L'Aéroport international d'Ottawa est classé numéro un en Amérique du Nord pour son service à la clientèle. De plus, Ottawa est l'une des destinations les plus populaires au pays auprès des touristes et congressistes. Bienvenue !

WWW.OTTAWATOURISM.CA
WWW.OTTAWA-AIRPORT.CA





Itinerary / Itinéraire

MONDAY, NOVEMBER 19 / LUNDI 19 NOVEMBRE

Tourism Industry Association of Canada Annual General Meeting (Open to TIAC Members Only)

16:30-17:30
Beethoven/
Chopin

CEO's Report & Election of 2012 - 2013 Board of Directors

Assemblée générale annuelle de l'Association de l'industrie touristique du Canada (ouverte aux membres de l'AITC seulement)

Rapport du président-directeur général et élection des membres du conseil d'administration 2012-2013

Chair's Opening Reception

18:00-20:00
Grand Salon

TIAC's Chair and the members of the Board of Directors invite delegates to meet, connect and network as they arrive in Ottawa-Gatineau for the Congress.

Réception d'ouverture du président du conseil

Le président et les membres du conseil d'administration de l'AITC invitent les délégués à établir des contacts et à réseauter, alors qu'ils débarquent à Ottawa-Gatineau pour le Congrès.

Presented by: / Présenté par :





TUESDAY, NOVEMBER 20 / MARDI 20 NOVEMBRE

Opening Ceremony and Opening Remarks

08:30-08:45
Beethoven/
Chopin

Cérémonie d'ouverture et remarques

The Tourism Congress Co-Chairs / *Les co-présidents du congrès touristique*

- **Gisèle Danis**, Vice President, Marketing, Tourism Calgary / vice-présidente du marketing, Tourism Calgary
- **Carol-Ann Gilliard**, Chief Executive Officer, Hospitality Newfoundland and Labrador / *Chef de la direction, Hospitality Newfoundland and Labrador*

Parks Canada Announcement

08:45-09:15
Beethoven/
Chopin

Annonce de Parcs Canada

- **Hon. Peter Kent**, Minister of the Environment and Minister responsible for Parks Canada / *Ministre de l'Environnement et ministre responsable de Parcs Canada*



TOURISM 2020: Realizing Canada's International Potential

Canada's tourism brand is stronger than ever, but in a world of ever increasing competition for high yield international travellers, Canada will need to out-smart and out-market its competition and take calculated risks along the way.

Join Greg Klassen, Senior Vice President of Marketing Strategy & Communications at the Canadian Tourism Commission as he offers up insights and options to reach Canada's international tourism potential.

TIAC's 2012 Tourism Congress
Tuesday November 20th
10:45-12:00
Hilton Lac Leamy, Gatineau



TOURISME 2020 : Réaliser le potentiel international du Canada

La marque touristique du Canada est plus forte que jamais, mais la concurrence pour attirer les voyageurs internationaux à haut rendement l'est tout autant.
Le Canada devra donc se démarquer de ses concurrents et prendre des risques calculés.

Greg Klassen, vice-président principal de la Stratégie de marketing et des Communications à la Commission canadienne du tourisme, vous offre informations et suggestions pour exploiter le potentiel touristique international du Canada.

Congrès touristique 2012 de l'AITC
Le mardi 20 novembre de 10 h 45 à 12 h 00
Hilton Lac Leamy, Gatineau



TUESDAY, NOVEMBER 20 / MARDI 20 NOVEMBRE

Networking Break and Congress Marketplace
Pause-santé réseautage et Expo-congrès

09:15-09:30
Foyer

Leadership Report Presentation
Présentation du rapport du leadership

09:30-10:15
Mozart

- **David Goldstein**, President and CEO, Tourism Industry Association of Canada / *Président-directeur général, l'Association de l'industrie touristique du Canada*
- **Gopal Rao**, Outgoing Board Chair, Tourism Industry Association of Canada / *Ancien président du conseil, l'Association de l'industrie touristique du Canada*
- **Incoming Board Chair**, Tourism Industry Association of Canada / ***Nouveau président du conseil***, *l'Association de l'industrie touristique du Canada*

Networking Break and Congress Marketplace
Pause-santé réseautage et Expo-congrès

10:15-10:45
Foyer

Tourism 2020: Realizing Canada's International Potential
Tourisme 2020 : Réaliser le potentiel international du Canada

10:45-12:00
Mozart

Canada's tourism brand is stronger than ever, but in a world of ever increasing competition for high yield international travellers, Canada will need to out-smart and out-market its competition and take calculated risks along the way. Join Greg Klassen as he offers up insights and options to reach Canada's international tourism potential.

La marque touristique du Canada est plus forte que jamais, mais la concurrence pour attirer les voyageurs internationaux à haut rendement l'est tout autant. Le Canada devra donc se démarquer de ses concurrents et prendre des risques calculés. Greg Klassen vous offre informations et suggestions pour exploiter le potentiel touristique international du Canada.

- **Greg Klassen**, Senior Vice-President, Marketing Strategy and Communications, Canadian Tourism Commission / *vice-président principal, Stratégie de marketing et Communications, Commission canadienne du tourisme*

Presented by: / Présenté par :



Luncheon & Presentation
Dîner-conférence et présentation

12:00-13:00
Beethoven/
Chopin

- **Howard Eng**, President and CEO of the Greater Toronto Airports Authority / *président et chef de la direction de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto*

Presented by: / Présenté par :



TUESDAY, NOVEMBER 20 / MARDI 20 NOVEMBRE

13:00-14:00
Mozart

More Than Just Meetings: A Panel on the MC&IT Sector

Plus que de simples réunions : table ronde sur le secteur des RCVM

Moderator: / *Animateur :*

- **Pat Kelly**, President and CEO, Ottawa Convention Centre / Président-directeur général, Centre des congrès d'Ottawa

Panelists: / *Panélistes*

- **Rod Cameron**, Executive Director, Convention Centres of Canada / *Directeur exécutif,* Centres de congrès du Canada
- **Michele Saran**, Executive Director MICE, Canadian Tourism Commission / *Directrice exécutive MICE, Commission canadienne du tourisme*

14:00-14:30
Foyer

Networking Break and Congress Marketplace

Pause-santé réseautage et Expo-congrès

14:30-15:30
Mozart

Keynote Presentation: Bruce Philp, Author and marketing maven behind the rapid rise of ING Direct



A 30-year veteran of branded marketing, Bruce Philp has helped numerous Fortune 500 companies. From Tylenol to Toyota, Procter & Gamble to Molson, he's seen first-hand how interdependent consumers and corporations really are. But it was his work with one brand, ING Direct, which he helped create in 1997, that drove home for him how powerful that connection can be.

Discours-programme : Bruce Philp, Auteur et virtuose du marketing à l'origine de l'ascension vertigineuse d'ING Direct

Un vétéran depuis plus de 30 ans dans le monde du marketing de marque, il a conseillé plusieurs entreprises Fortune 500. De Tylenol à Toyota, Procter & Gamble à Molson, il a vu au premier plan à quel point les consommateurs et les corporations dépendent les uns des autres. Mais son travail avec une marque, soit ING Direct, qu'il a aidé à créer en 1997, qui lui a démontré à quel point ce lien peut être fort.

The Tourism Congress Marketplace / *La foire commerciale du Congrès touristique*

Throughout the Tourism Congress, a number of exhibitors will be showcasing innovative products, services and ideas to delegates in the foyer just outside the main conference rooms.

Pendant le Congrès touristique, plusieurs exposants mettront leurs produits, services et concepts novateurs auprès des délégués. La foire commerciale se trouve dans le foyer à l'extérieur des salles de réunion principales.

Hours / *Heures d'ouverture*

Tuesday, November 20 / *Mardi 20 novembre*	08:30 to 16:00
Wednesday, November 21 / *Mercredi 21 novembre*	08:30 to 16:00

TUESDAY, NOVEMBER 20 / MARDI 20 NOVEMBRE

Canadian Tourism Awards Soirée

Soirée des Grands prix du tourisme canadien

18:00–22:00
Ballroom
Salle de bal

The Canadian Tourism Awards gala, presented by The Toronto Star and Visa Canada is the highlight of the Tourism Congress, providing an opportunity to celebrate achievements in the tourism sector.

Le gala des Grands prix du tourisme canadien, présentés par The Toronto Star et Visa Canada constitue l'un des faits saillants du Congrès touristique, permettant à l'industrie d'honorer les réalisations exceptionnelles du secteur touristique.

18:00–19:00 Opening Reception, hosted by Edmonton Tourism / *Réception d'acceuil, présenté par Edmonton Tourism*

19:00–22:00 Gala Dinner & Ceremony / *Dîner-gala et cérémonie*
Masters of Ceremonies: / *Maître et maîtresse de cérémonie :*

- **Rose Arsenault**, New Brunswick Tourism and Parks / *Tourisme et Parcs du Nouveau-Brunswick*
- **Blake Richards**, M.P. and Chair of the Parliamentary Tourism Caucus / *Député et Président du Caucus parlementaire du tourisme*

PRESENTED BY / PRÉSENTÉS PAR





AWARD PARTNERS / COMMANDITAIRES DES PRIX





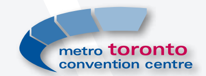























Federal-Provincial/Territorial Culture/Heritage and Tourism Initiative / Initiative fédérale-provinciale/territoriale sur le rapport culture/patrimoine et tourisme (ITFPT)

OPENING RECEPTION HOSTED BY / RÉCEPTION D'ACCUEIL PRÉSENTÉ PAR



WEDNESDAY, NOVEMBER 21 / MERCREDI 21 NOVEMBRE

08:30-09:45
Beethoven/
Chopin

Gateway to Growth Leadership Panel

Table-ronde des chefs de file

Some of Canada's most insightful tourism leaders examine why Canada is losing ground in the global tourism marketplace and offer a unique perspective on how we can grow the visitor economy in Canada.

Quelques-uns des chefs de file parmi les plus influents au Canada tenteront d'expliquer les raisons pour lesquelles le pays voit sa position s'effriter sur l'échiquier touristique mondial, et offriront leur point de vue unique sur les façons dont on peut dynamiser l'économie touristique.

Introductory Presentation: / *Présentation introductoire :*

- **Ryan Brain**, Partner, Canadian Consumer Business Leader / *associé et leader national du secteur Consommation*, Deloitte

Moderator: / *Animateur :*

- **Marty Cej**, Managing Editor, Business News Network and anchor of Business Day AM / *directeur de la rédaction, Business News Network et chef d'antenne de Business Day AM*

Panelists:

- **Robert Deluce**, President & CEO / *président-directeur général*, Porter Airlines
- **Christiane Germain**, Co-President / *coprésidente*, Groupe Germain
- **Randy Powell**, President & CEO / *président-directeur général,* Armstrong Group (Rocky Mountaineer)

09:45-10:00
Foyer

Networking Break and Congress Marketplace

Pause-santé réseautage et Expo-congrès

10:00-11:00
Mozart

Keynote Presentation

Discours-programme

- **Calin Rovinescu**, President & Chief Executive Officer / *Président et chef de la direction*, Air Canada

---

11:00-11:15
Foyer

Networking Break and Congress Marketplace

Pause-santé réseautage et Expo-congrès

WEDNESDAY, NOVEMBER 21 / MERCREDI 21 NOVEMBRE

Inside Ottawa Political Panel

11:15-12:15
Mozart

Panel politique : Ottawa - mode d'emploi

Moderator: / *Animateur :*

- **Mark Sutcliffe**, Prominent Ottawa journalist, broadcaster & entrepreneur / *célèbre journaliste d'Ottawa, animateur à la radio et entrepreneur*

Panelists:

- **Anne McGrath**, Managing Director, Ensight Canada, Past President of the NDP and former chief of staff to NDP leaders Jack Layton and Nycole Turmel / directrice générale, Ensight Canada, anciennement présidente du NPD et anciennement chef d'état-major des chefs du NPD Jack Layton et Nycole Turmel
- **Lisa Stilborn**, Chief Operating Officer, Temple Scott Associates & Leading Liberal Party Strategist / *directrice de l'exploitation, Temple Scott Associates et stratège principale du parti libéral*
- **Mike Storeshaw**, Vice-President, Hill+Knowlton Strategies Canada and former Director of Communications to Conservative Party Ministers Vic Toews and Jim Flaherty / *vice-président, Hill+Knowlton Strategies Canada et anciennement directeur des communications des ministres conservateurs Vic Toews et Jim Flaherty*

WEDNESDAY, NOVEMBER 21 / MERCREDI 21 NOVEMBRE

12:15-14:00
Beethoven/
Chopin

Canadian Tourism Hall of Fame Luncheon and Induction Ceremony

Déjeuner d'intronisation au Temple de la renommée du tourisme canadien

Celebrate four distinguished tourism leaders whose careers exemplify success and commitment to excellence for Canada's travel sector.

Venez rendre hommage à quatre chefs de file du secteur touristique, dont la carrière s'avère un modèle de succès et d'engagement envers l'excellence en tourisme au Canada.

Special Guest: / *Invité special :*

- **Hon. Maxime Bernier**, Minister of State (Small Business and Tourism) / *Ministre d'État (Petit entreprise et tourisme)*

Canadian Tourism Hall of Fame / *Temple de la renommée du tourisme canadien*

Presented by: / *Présenté par :*

Inductees: / *Lauréats :*





- **Rick Antonson**, President & CEO / *président-directeur général*, Tourism Vancouver
- **Klaus W. Roth**, Tourism Marketing Strategist in the Northwest Territories, Yukon, and Alberta (Posthumous) / *Stratège en marketing touristique dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon et en Alberta (à titre posthume)*
- **Gilbert Rozon**, Founder of Just For Laughs, Television Personality and Quebec Tourism Industry Icon / fondateur de Juste pour rire, personnalité de la télévision et figure de proue du tourisme au Québec

2012 Lifetime Achievement Award

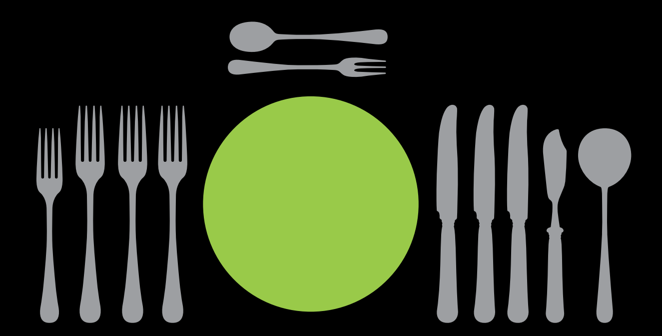
Le prix pour l'ensemble des réalisations 2012

Presented by: / *Présenté par :*



Recipient: / Lauréat

- **Chris Cahill**, Executive Vice President of Global Operations at Las Vegas Sands, former COO, Fairmont Raffles Hotels International / *vice-président exécutif, opérations globales, Las Vegas Sands et ancien chef de la direction, Fairmont Raffles Resorts International*



WEDNESDAY, NOVEMBER 21 / MERCREDI 21 NOVEMBRE

14:00-15:00
Mozart

Panel Discussion: Canada's Approved Destination Status Agreement with China

Table ronde : le statut de destination approuvée accordé au Canada par la Chine

Moderator: / Animateur :

- **Grace Xin**, National Director, China-Canada Inbound Tour Operator Registration Program, Tourism Industry Association of Canada / *Directrice nationale, programme d'inscription pour les groupes de voyage organisé en provenance de Chine, Association de l'industrie touristique du Canada*

Panelists: / *Panélistes :*

- **Chantal Cardinal**, National Sales Director, Tour and Travel, ATLIFIC Hotels / *Directrice nationale des ventes, voyages d'agrément, ATLIFIC Hotels*
- **Stephanie Fortin**, Tourism and Marketing officer, Canadian Museum of Civilization / *agente du tourisme et du marketing, Société du musée canadien des civilisations*
- **Derek Galpin**, Managing Director, China, Canadian Tourism Commission / *directeur gérant, Chine, Commission canadienne du tourisme*
- **Wendy Smith**, Supervisor, Tour Operations, Royal Canadian Mint / *superviseure, visites guidées, Monnaie royale canadienne*
- **Jing Wang**, President / *Président*, CYTS Travel Services Inc. / Président, CYTS

15:00-15:30
Foyer

Closing Remarks

Remarques de clôture

The Tourism Congress Marketplace / *La foire commerciale du Congrès touristique*

Throughout the Tourism Congress, a number of exhibitors will be showcasing innovative products, services and ideas to delegates in the foyer just outside the main conference rooms.

Pendant le Congrès touristique, plusieurs exposants mettront leurs produits, services et concepts novateurs auprès des délégués. La foire commerciale se trouve dans le foyer à l'extérieur des salles de réunion principales.

Hours / *Heures d'ouverture*

Tuesday, November 20 / *Mardi 20 novembre*	08:30 to 16:00
Wednesday, November 21 / *Mercredi 21 novembre*	08:30 to 16:00



WE'RE THRILLED TO WIN. AGAIN.

It's truly a great honour to be named **Best International Airline in North America** for the third year in a row. Thanks to everyone who voted for us, and to each of our employees, who made this award possible.

FIÈRE DE GAGNER. ENCORE UNE FOIS.

C'est un réel honneur d'avoir été élue **Meilleur transporteur aérien international en Amérique du Nord** pour la troisième année consécutive. Merci à tous ceux qui ont voté pour nous et à chacun de nos employés, qui ont rendu cette nomination possible.







A STAR ALLIANCE MEMBER
MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE



The survey was conducted by independent research firm Skytrax on over 18.8 million global travellers, using over 38 different aspects of passenger satisfaction to rank airlines' product and service standards. This annual survey is regarded in the air transportation industry as a primary benchmarking tool for passenger satisfaction levels of airlines throughout the world. Details at aircanada.com/awards | Le sondage a été réalisé par la firme de recherche indépendante Skytrax auprès de 18,8 millions de voyageurs du monde entier. Le sondage portait sur 38 critères de satisfaction des passagers visant à classer les normes liées aux produits et aux services des sociétés aériennes. L'industrie du transport aérien considère ce sondage annuel comme la principale référence en matière de classement mondial des sociétés aériennes selon le degré de satisfaction des passagers. Détails sur aircanada.com/prix

Thank You to our Presenting Partners
Merci à tous nos commanditaires

PLATINUM PARTNERS / PARTENAIRES PLATINE
















GOLD PARTNERS / PARTENAIRES OR





SILVER PARTNER / PARTENAIRE ARGENT







The World's Biggest Hotel Family℠

BRONZE PARTNER / PARTENAIRE BRONZE




TIAC
AITC
Tourism Industry Association of Canada
Association de l'industrie touristique du Canada